

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Pada era globalisasi seperti masa kini, persaingan antara lembaga sangat ketat, tidak terkecuali perpustakaan. Kebutuhan untuk lebih baik dan meningkatkan kualitas pada segala hal menjadi salah satu fokus utama perpustakaan demi terwujudnya tujuan lembaga tersebut. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan berinvestasi, salah satunya adalah investasi sumber daya manusia atau *human capital investment*. Terdapat penelitian yang terkait mengenai peran *human capital investment* dalam meningkatkan kualitas karyawan dan organisasi.

Penelitian sejenis pertama ditulis oleh Amoah dan Akussah pada tahun 2017 dalam jurnal *Library Philosophy and Practice* dengan judul “*Human Capital Development and Performance Academic Librarians: Sam Jonah Library in Focus.*” Latar belakang dilakukannya penelitian ini adalah untuk menilai sejauh mana pengembangan sumber daya manusia di Perpustakaan Sam Jonah dapat meningkatkan kinerja staf karena tujuan perpustakaan tidak dapat dicapai tanpa modal manusia. Modal manusia merupakan alat yang digunakan untuk mendorong keberhasilan organisasi dan dengan demikian harus dikelola secara efektif di perpustakaan. Namun pelatihan staf belum menghasilkan produktivitas yang diharapkan pada Perpustakaan Sam Jonah dikarenakan latihan program tidak secara teratur dievaluasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dan wawancara dipilih sebagai teknik pengumpulan data. Amoah dan Akussah melakukan wawancara kepada enam dari delapan anggota manajemen senior perpustakaan. Analisis data yang digunakan adalah *thematic analysis*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun ada program pelatihan yang diselenggarakan di perpustakaan dan di luar perpustakaan, pelatihan tersebut tidak dapat memadai atau menampung jumlah staf yang membutuhkan pelatihan. Selain itu, beberapa staf melakukan pelatihan di bidang lain selain perpustakaan. Tidak adanya peningkatan dalam kinerja staf yang menerima pelatihan terutama mereka yang melakukan studi perpustakaan profesional. Amoah dan Akussah memiliki saran untuk perpustakaan yaitu perpustakaan harus secara teratur mengukur kinerja staf terlatih untuk mengidentifikasi kesenjangan dalam keterampilan mereka yang akan memungkinkan perpustakaan untuk merancang program pelatihan relevan untuk meningkatkan kinerja staf. Perpustakaan juga harus mengembangkan dan mendokumentasikan kebijakan pelatihan untuk digunakan sebagai panduan pelatihan sehingga dapat memilih program yang akan konstruktif untuk semua staf dari semua bagian perpustakaan.

Penelitian milik Amoah dan Akussah memiliki persamaan dengan penelitian ini adalah tema *human capital* dijadikan aspek penting sebagai usaha untuk meningkatkan produktivitas karyawan atau kinerja karyawan. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian ini karena penelitian “*Human Capital Development and Performance Academic Librarians: Sam Jonah Library in*

*Focus*” mengambil tema *human capital development* atau pengembangan modal manusia. Amoah dan Akussah juga tidak menerangkan bagaimana kualitas perpustakaan setelah penerapan *human capital development*. Namun, *Human capital investment* dan *human capital development* memiliki tujuan sama yaitu sebuah usaha untuk memperbaiki dan meningkatkan modal manusia yang dimiliki suatu organisasi.

Penelitian sejenis selanjutnya dilakukan oleh Bapna yang ditulis pada 2013 dalam jurnal *Management Science*, volume 1 yang berjudul “*Human Capital Investments and Employee Performance: An Analysis of IT Services Industry.*” Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Jasa IT India. Produktivitas modal manusia dalam industri ini sangat tergantung pada keahlian karyawan dan reorganisasi tempat kerja. Penelitian ini diadakan karena adanya studi yang menunjukkan bahwa ada kekecewaan dengan kesenjangan keterampilan pegawai yang baru bergabung dari perguruan tinggi. Konsekuensi dari keadaan tersebut adalah Perusahaan Jasa IT India dipaksa untuk membuat investasi signifikan dalam memberikan pendidikan dan pelatihan pada karyawan mereka. Kebutuhan meningkat untuk investasi pelatihan oleh Perusahaan Jasa IT India adalah motivasi dilaksanakannya penelitian ini. Bapna ingin mengetahui apakah investasi pelatihan yang menghasilkan manfaat terukur kepada kinerja karyawan akan terus berlanjut.

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah deskripsi kuantitatif dan teknik pengambilan data adalah mengumpulkan informasi dari survei di perusahaan. Data yang diambil adalah data kinerja karyawan, data demografi

karyawan tentang usia dan jenis kelamin, dan riwayat pelatihan lengkap setiap karyawan. Analisis data yang dilakukan adalah korelasi matriks.

Hasil dari penelitian ini adalah dampak dari *human capital investment* berpengaruh pada kinerja karyawan. Adanya tambahan pelatihan mengarah pada peningkatan signifikan dalam kinerja karyawan, dengan catatan perusahaan harus secara efektif mengelola program pelatihan untuk dapat mendapatkan hasil optimal. Dalam penelitian ini fokus terhadap pengaruh *human capital investment* pada kinerja karyawan Perusahaan Jasa IT India. Namun tidak dijelaskan bagaimana peran *human capital investment* dalam meningkatkan kualitas perusahaan tersebut. Alasan memilih penelitian milik Bapna adalah karena memiliki kesamaan tema yaitu penerapan *human capital investment* di sebuah perusahaan dan berhasil meningkatkan kinerja serta produktivitas karyawan. Perbedaannya adalah penelitian Bapna tidak menyebutkan apa saja peran *human capital investment* di perusahaan.

Penelitian sejenis ketiga adalah “Peran *Human Capital* Terhadap Kesuksesan Organisasi: Karyawan adalah Investasi” yang ditulis oleh Putri pada 2013, dalam Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan, *volume* 11. Penelitian ini adalah sebuah studi pustaka peran *human capital* terhadap kesuksesan organisasi. Menurut Putri, organisasi adalah sebuah kumpulan dari sumber daya, yang dapat dikelompokkan menjadi beberapa kategori yakni *financial resources*, *physical resources*, *human resources*, *organizational knowledge and learning*, serta *general organization resources*. Kesuksesan organisasi akan bertambah seiring kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungannya, bergerak dengan cepat dengan tetap

berorientasi pada konsumen, secara berkelanjutan berinovasi sambil tetap memperhatikan efisiensi, serta terutama mengoptimalkan talenta dari karyawannya.

Nilai tambah karyawan yang dapat berkontribusi terhadap organisasi dijelaskan melalui *human capital theory*. Teori ini menganggap karyawan sebagai aset dan menekankan investasi organisasi pada karyawannya sehingga akan menghasilkan *return* bagi organisasi. Penilaian utama dalam kesuksesan organisasi antara lain (1) *Leadership* (2) *Customer Focus* (3) *Strategic alignment* (4) *Organizational learning, innovation and improvement*. (5) *People focus*. Kesuksesan organisasi sangat tergantung pada pengetahuan, keterampilan, kreativitas dan motivasi dari anggotanya. Kesuksesan organisasi yang berkelanjutan membutuhkan manusia. Agar organisasi dapat sukses, karyawan harus mampu untuk meningkatkan kompetensinya sesuai dengan tuntutan perubahan organisasi membutuhkan keadaan yang stabil namun selalu mengalami perubahan. Hasil dari penelitian ini adalah *human capital* yang berdaya guna bagi organisasi adalah modal manusia yang memiliki kemampuan teknis yang dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaannya serta yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi. Melalui *human capital*, modal-modal organisasi yang lain dapat diupayakan untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif dan efisien, dengan demikian hal tersebut akan mendukung kesuksesan organisasi.

Untuk penelitian sejenis yang terakhir, persamaannya dengan penelitian ini adalah membahas tentang peran *human capital*. Putri membuktikan jika *human capital* berperan dalam kesuksesan sebuah organisasi. Sama seperti dua penelitian

sejenis lainnya, “Peran *Human Capital* Terhadap Kesuksesan Organisasi: Karyawan adalah Investasi” tidak menyebutkan bagaimana kualitas perusahaan setelah menerapkan *human capital investment*.

## **2.2 Landasan Teori**

Untuk memahami masalah pada penelitian ini, perlu dilakukan penjabaran atau penjelasan mengenai teori-teori dasar yang digunakan. Teori-teori yang digunakan dalam penelitian akan dijabarkan lebih lanjut sebagai berikut.

### **2.2.1 Peran *Human Capital Investment***

Dalam Kamus Bahasa Indonesia peran memiliki beberapa arti, yaitu pemain sandiwara, tukang lawak pada permainan makyong, dan perangkat tingkah diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan menurut Ahmadi peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsinya (Ahmadi, 1982). Soekanto juga menyatakan, peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan (Soekanto, 2002). Peran dibagi dua macam, peran normatif dan peran ideal. Peran normatif adalah peran yang dilakukan individu atau lembaga berdasarkan seperangkat norma yang berlaku secara penegakan hukum, sedangkan peran ideal merupakan peran yang diharapkan dilakukan oleh individu atau lembaga pemegang peran tersebut (Soekanto, 1987).

Dari beberapa definisi peran di atas, dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak pihak terhadap individu atau lembaga untuk mewujudkan sesuatu berdasarkan norma dan nilai-nilai ideal. Dalam penelitian ini peran yang dimaksud adalah bagaimana *human capital investment* diharapkan dapat mewujudkan perannya untuk meningkatkan kualitas pustakawan dan pengelola UPT Perpustakaan Undip.

*Human capital investment* merupakan salah satu faktor penting dalam membangun suatu organisasi atau lembaga. Karena aset paling berharga dalam sebuah organisasi adalah sumber daya manusia. Untuk meningkatkan potensi dan kualitas sumber daya manusia ini perlu dilakukan sebuah investasi. Seperti yang ditulis Jhingan, *human capital investment* berkaitan dengan pembentukan modal manusia, merupakan proses memperoleh dan meningkatkan jumlah pegawai yang mempunyai keahlian, pendidikan dan pengalaman, yang menentukan bagi pembangunan organisasi (Jhingan dalam Kodar, 2014). Pendapat Jhingan diperkuat oleh Blundell yang menyebutkan bahwa *human capital investment* yaitu, melibatkan biaya awal (biaya kursus dan pelatihan, kehilangan penghasilan saat di sekolah, mengurangi upah dan produktivitas selama periode pelatihan) yang mana harapan individu atau perusahaan untuk mendapatkan laba di masa depan, misalnya melalui peningkatan penghasilan atau produktivitas perusahaan yang lebih tinggi (Blundell, 1999, p. 2). Ada empat cara yang dapat dilakukan untuk berinvestasi dalam modal manusia antara lain (Becker, 1975, p. 19):

## 1. Pelatihan

Banyak karyawan yang meningkatkan produktivitas dalam bekerja dengan cara belajar keterampilan terbaru sambil terus berlatih menerapkan keterampilan yang sudah dimiliki. Ada dua kategori pelatihan, yaitu pelatihan umum dan pelatihan khusus. Pelatihan umum yaitu pelatihan-pelatihan yang dapat dilakukan dan dibutuhkan oleh semua perusahaan. Pelatihan umum adalah pelatihan keterampilan umum, seperti pelatihan keterampilan menggunakan komputer, keterampilan pengelolaan organisasi, pengelolaan keuangan, dan lain sebagainya. Keterampilan yang diajarkan pada pelatihan umum dapat diterapkan di banyak perusahaan. Sedangkan pelatihan khusus di sini ditujukan untuk meningkatkan produktivitas suatu perusahaan tertentu. Dalam pelatihan khusus, para karyawan akan diberi pelatihan keterampilan yang hanya akan berguna di tempat karyawan itu bekerja. Seperti contoh, seorang pustakawan akan mendapat pelatihan keterampilan dalam mengoperasikan SLiMS, memberi nomor klasifikasi pada bahan pustaka, menulis katalog, dan lain sebagainya.

## 2. Pendidikan

Becker mendefinisikan sekolah sebagai lembaga yang fokus dalam pelatihan, berbeda dengan sebuah perusahaan yang menawarkan pekerjaan sekaligus pelatihan. Dalam beberapa sekolah, ada yang menawarkan pendidikan dan keterampilan khusus. Tetapi ada juga yang menawarkan pendidikan dan pelatihan beragam seperti universitas. Menurut Becker ada beberapa jenis pengetahuan yang didapatkan dari pendidikan bisa dikuasai lebih baik jika

seseorang melatih keterampilannya (kerja praktis), tapi ada juga pengetahuan yang membutuhkan pendidikan berkepanjangan. Untuk itulah pendidikan diperlukan untuk melengkapi pembelajaran bersama pelatihan.

### 3. Pengetahuan lainnya

Sebuah informasi tentang kemampuan sebuah perusahaan dapat menggaji karyawan dan kualitas perusahaan merupakan salah satu investasi modal manusia. Seseorang memungkinkan untuk memilih bekerja di sebuah perusahaan dengan kualitas perusahaan rendah, lalu meminta gaji tinggi pada perusahaan dengan menawarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki untuk menjadi sebuah investasi di perusahaan tersebut.

### 4. Menaikkan upah produktif karyawan

Perusahaan menaikkan upah karyawan, dengan harapan agar karyawannya dapat memperbaiki kesehatan mental maupun fisik dengan cara menggunakan gaji karyawan untuk menjamin kesehatan karyawan. Salah satu aspek penting dalam *human capital investment* adalah memperbaiki emosional dan kesehatan fisik karyawan. Sama seperti pengetahuan, ada banyak cara untuk meningkatkan kesehatan. Menurut Becker perusahaan dapat menginvestasikan kesehatan karyawan melalui pemeriksaan kesehatan, menyediakan makan siang, atau penghindaran kegiatan dengan tingkat kecelakaan dan kematian yang tinggi.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *human capital investment* adalah suatu usaha investasi modal manusia dalam bentuk pelatihan, pendidikan, dan pengetahuan. Konsep Becker ini dijadikan sebagai pedoman analisis hasil

penelitian. Pada dasarnya modal manusia sekarang menjadi sebuah pelengkap di perusahaan bersama dengan modal fisik dalam membangun organisasi. Dengan adanya investasi modal manusia diharapkan dapat berperan besar dalam meningkatkan kualitas karyawan di dalam sebuah organisasi termasuk perpustakaan. Semakin banyak pustakawan yang mengikuti pelatihan, pendidikan, dan seminar mengenai perpustakaan dan keahlian-keahlian pustakawan, semakin baik. Karena dengan ikut sertanya pustakawan dalam program investasi modal manusia ini, akan menambah pengetahuan dan keahlian bagi pustakawan tersebut. Pengetahuan dan keahlian yang didapatkan ini bisa menjadi senjata perpustakaan untuk memperbaiki atau bahkan meningkatkan kualitas perpustakaan.

### **2.2.2 Kualitas Sumber Daya Manusia Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Untuk mewujudkan sebuah perpustakaan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan informasi penggunanya, menjalankan fungsi-fungsi perpustakaan dan memenuhi tujuan perpustakaan dengan baik memerlukan kesiapan banyak hal. Salah satunya adalah kesiapan sumber daya perpustakaan atau pustakawan itu sendiri. Karena berjalan dengan baik atau tidaknya sebuah perpustakaan salah satunya ditentukan dari segi kualitas pustakawannya.

Definisi dari kualitas sendiri adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan pelanggan atau konsumen (Goetsch, 1995). Sedangkan menurut ISO 8402 dan dari SNI (19-8402-1991) kualitas adalah

keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Selanjutnya Feignbaum berpendapat, kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa atau disebut dengan konsep *organization wide total quality control* yang meliputi *marketing, engineering, manufacture*, serta *maintenance*, dan jika suatu barang dan jasa memiliki *organization wide total quality control* tersebut, maka barang dan jasanya akan sesuai dengan harapan pengguna (Feignbaum, 1991). Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis sebuah organisasi, lembaga atau pun produk yang meliputi tenaga kerja, proses, tugas, yang kemampuannya dapat memenuhi kebutuhan pemakainya, dan memuaskan harapan dari pelanggan. Jika konsep kualitas diterapkan pada sumber daya manusia perpustakaan memiliki arti yaitu suatu kondisi dinamis sumber daya manusia perpustakaan atau pustakawan, meliputi kemampuan, produktivitas, kinerja, kecekatan, kreativitas, kompetensi pustakawan dalam melayani pengguna untuk memenuhi kebutuhan informasinya dan melaksanakan tugasnya di perpustakaan.

Melihat betapa pentingnya kualitas untuk sebuah perpustakaan, membuat perpustakaan harus bekerja keras untuk meningkatkan kualitas lembaga. Adapun kewajiban seorang pustakawan menurut UU No. 43 Tahun 2007, dapat digunakan sebagai pedoman penilaian pustakawan berkualitas baik, antara lain, “1) Memberikan layanan prima terhadap pemustaka, 2) Menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif, 3) Memberikan keteladanan dan menjaga nama baik

lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.” (UU No. 43 Tahun 2007).

Selain itu, menurut US *Special Library Association* (2003) pustakawan juga dituntut memiliki kompetensi profesional sebagai berikut:

1. Memiliki komitmen untuk memberikan layanan terbaik
2. Mampu mencari peluang dan melihat kesempatan baru baik di dalam maupun di luar perpustakaan.
3. Berpandangan luas
4. Mampu mencari *partner* kerja
5. Mampu menciptakan lingkungan kerja yang dihargai dan dipercaya
6. Memiliki keterampilan bagaimana berkomunikasi yang efektif
7. Dapat bekerja sama secara baik dalam suatu tim kerja
8. Memiliki sifat kepemimpinan
9. Mampu merencanakan, memprioritaskan dan memusatkan pada suatu yang kritis
10. Memiliki komitmen untuk selalu belajar dan merencanakan pengembangan kariernya
11. Mampu mengenali nilai dari kerjasama secara profesional dan solidaritas
12. Memiliki sifat positif dan fleksibel dalam menghadapi perubahan.

Kompetensi di atas dapat dijadikan sebuah acuan untuk menilai apakah pustakawan tersebut berkualitas baik atau tidak. Pustakawan yang dapat memenuhi kedua belas kompetensi tersebut bisa dipastikan memiliki kualitas baik dan dapat melaksanakan tugasnya dengan maksimal, sebagai pelayan pemustaka yang membutuhkan jasa pustakawan dan dapat mengembangkan perpustakaan menjadi lebih baik. Seperti pendapat dari Widodo yang menyatakan sumber daya manusia dapat dikatakan berkualitas manakala mereka mempunyai kemampuan untuk melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab yang diberikannya (Widodo dalam Aisyah, 2017).

### **2.2.3 Signifikansi *Human Capital Investment* Bagi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Penerapan *human capital investment* di perpustakaan sangat penting untuk masa depan perpustakaan. Karena menurut Igun, modal manusia adalah keseluruhan pengetahuan, keterampilan, kompetensi, dan kemampuan kreatif yang dimiliki oleh suatu populasi (Igun dalam Amoah, Akussah, 2017, p. 2). Investasi yang dilakukan meliputi berbagai macam kegiatan yang menyesuaikan kebutuhan pustakawan agar dapat memenuhi pengetahuan, keterampilan, kompetensi, dan kemampuan kreatif para pustakawan. Hal itu sesuai dengan pendapat Becker yang menunjukkan bahwa sumber utama perusahaan mana pun adalah para pegawainya (Becker, 1975, p 17). Perusahaan yang paling sukses adalah mereka yang mengelola modal manusia secara lebih efektif, dengan berinvestasi pada karyawan mereka, mendorong pekerja untuk berinvestasi dalam diri mereka sendiri, menyediakan lingkungan belajar, termasuk keterampilan dan pelatihan ((Becker, 1975, p 41).

Kualitas pustakawan dalam sebuah perpustakaan harus diperbaiki dan ditingkatkan untuk menjaga citra dan kualitas dari perpustakaan itu sendiri. Untuk meningkatkan kualitas perpustakaan dapat dilakukan dengan cara menerapkan *human capital investment*. Hal ini karena pustakawan merupakan kunci utama dalam perpustakaan yang harus terus berkembang dan beradaptasi dengan kemajuan zaman untuk melayani pemustaka. *Human capital investment* dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kekreatifan

pustakawan agar lebih produktifitas dalam mengerjakan tugas maupun melayani pemustaka. Berdasarkan pendapat Babalola yaitu alasan yang mendasari investasi pada *human capital* didasarkan pada tiga argumen, yaitu 1) Bahwa generasi baru harus diberikan pengetahuan yang relevan yang terakumulasi dari generasi sebelumnya. 2) Bahwa generasi baru harus diajarkan bagaimana pengetahuan seharusnya digunakan untuk mengembangkan produk baru, menawarkan proses dan metode produksi yang baru dan memberikan pelayanan. 3) Bahwa seseorang harus terus dipacu untuk mengembangkan seluruh ide, produk, proses dan metode melalui pendekatan yang kreatif (Babalola dalam Putri, 2013). Diterapkannya *human capital investment* pada generasi baru atau karyawan baru di sebuah perusahaan adalah salah satu cara untuk menanggulangi kemerosotan kualitas dan mempertahankan standar sebuah perusahaan maupun organisasi. Dari ketiga poin yang dipaparkan Babalola juga dapat diambil simpulan yaitu, bahwa para pustakawan di perpustakaan harus terus dipacu untuk mengembangkan kemampuan semaksimal mungkin, untuk kepentingan perpustakaan. Hal ini didukung oleh pendapat Kenneth Arrow yang menyatakan investasi dalam pelatihan dan pendidikan merupakan sebuah cara menuju kesempurnaan kerja (Kenneth Arrow dalam Krasniqi, 2016, p. 3).

Diharapkan setelah diterapkannya *human capital investment* dapat membuahkan hasil yaitu pelayanan dan kualitas perpustakaan yang lebih baik. Dikarenakan penyediaan layanan berkualitas sangat penting di semua perpustakaan. Poll dan TeBoekhorst berpendapat bahwa pustakawan profesional yang berkualitas diperlukan untuk mengatasi perubahan teknologi yang sering

terjadi untuk memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada pelanggan perpustakaan. Memiliki pustakawan yang terampil, berpengalaman, dan cakap sangat penting bagi kelangsungan hidup perpustakaan di seluruh dunia (Poll dan TeBoekhorst dalam Amoah, Akussah, 2017, p. 2).